

**CORPORATE OFFICE/
BUREAU DE DIRECTION**
Centre Woodbridge Centre
180, rue Woodbridge Street
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 4R3 Canada
Tel/Tél. : 1-888-820-5444

29 octobre 2024

Comité sénatorial permanent des langues officielles
Sénat du Canada
Ottawa, Ontario
Canada K1A 0A4

Objet : Étude sur les services de santé offerts dans la langue minoritaire

Chers membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles,

Je réponds à votre invitation à présenter la position du Réseau de santé Horizon dans le cadre de l'étude sur les services de santé offerts dans les deux langues officielles du Canada. Dans l'impossibilité de me présenter en personne devant votre comité, je souhaite vous faire part de mes commentaires par écrit.

Le Réseau de santé Horizon est l'une des deux autorités sanitaires régionales du Nouveau-Brunswick et constitue un employeur important dans la province qui compte plus de 15 000 employés, y compris des médecins. Horizon gère 12 hôpitaux et plus de 100 établissements médicaux, cliniques et bureaux répartis dans quatre zones (Fredericton et Upper River Valley, Saint John, Moncton et Miramichi), couvrant près des deux tiers du Nouveau-Brunswick, une partie du territoire traditionnellement connu sous le nom de territoire abénaquis.

Horizon fournit des services allant des soins actifs et spécialisés aux services de santé de proximité. Notre système de soins primaires comprend un certain nombre d'installations et de services, notamment des centres de santé communautaires, des cliniques, des services de

santé publique, des hôpitaux communautaires, ainsi que des services de toxicomanie et de santé mentale.

Grâce à une approche d'équipe collaborative offrant des services en anglais et en français, Horizon fournit des services de santé durables, sûrs et de qualité aux résidents du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'au nord de la Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Nous nous sommes également engagés à améliorer les services offerts aux Autochtones vivant au sein ou en dehors des communautés des Premières Nations.

Horizon fournit d'importants services indispensables et de traumatologie et est responsable de programmes uniques tels que les suivants :

- Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick;
- Programme d'organes et de tissus du N.-B.;
- Programme de santé périnatale du N.-B.;
- Programme de greffe de cellules souches du N.-B.;
- Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick;
- Cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel;
- Centre de réadaptation Stan Cassidy;
- Unité psychiatrique pour enfants et adolescents.

Comme vous le savez, les institutions gouvernementales du Nouveau-Brunswick sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Pour Horizon, il s'ensuit que tous les membres du public ont le droit de communiquer avec Horizon et de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Horizon doit veiller à ce que des mesures appropriées soient prises pour informer les membres du public que les services sont disponibles dans la langue de leur choix, ainsi qu'à ce que tout affichage, publication et document à l'intention du grand public soit dans les deux langues officielles.

Horizon a pris toutes les mesures nécessaires pour garantir le respect de ces exigences prévues par la loi. Horizon s'attache également à garantir l'égalité d'accès à des soins de santé de qualité et à fournir des soins de qualité centrés sur la personne qui soient sûrs, équitables, égaux et justes.

Au fil des ans, Horizon a élaboré un cadre solide comprenant des politiques, des procédures, des formations et des outils pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles. Ce cadre est conçu pour soutenir et guider les employés dans le but de fournir des services cohérents dans la langue officielle choisie par les membres du public.

Ce cadre comprend les éléments suivants :

- une politique des langues officielles;
- des procédures pour :
 - la détermination des besoins linguistiques pour les postes vacants,

- les gestionnaires travaillant à un « profil linguistique – approche d'équipe » idéal,
- l'élaboration d'un plan d'urgence;
- de la formation :
 - un programme d'apprentissage en ligne obligatoire pour tous les employés (inclus dans le dossier d'orientation des nouveaux employés),
 - un programme d'apprentissage en ligne obligatoire pour tous les responsables des ressources humaines (comprenant quatre modules de sensibilisation, de préparation, de mesure et d'amélioration des processus);
- de la formation linguistique :
 - de la formation linguistique formelle en groupe et en classe,
 - des séances non officielles de tutorat linguistique (pour s'adapter aux horaires variés des professionnels de la santé);
- des outils :
 - des profils linguistiques automatisés en temps réel,
 - des mesures d'apprentissage (modules d'apprentissage en ligne, formation linguistique, tutorat, etc.),
 - des outils d'accès rapide aux phrases essentielles,
 - des outils d'accès rapide au plan d'urgence,
 - des ressources linguistiques en ligne,
 - une page de ressources sur l'intranet des employés,
 - un indice de maturité;
- des mesures relatives à la prestation de l'offre active :
 - un projet de collecte de données sur la prestation de l'offre active à l'aide du concept de client mystère (2014 à 2017),
 - un nouveau projet de collecte de données en cours, qui consiste en des audits internes menés par les gestionnaires et dont l'objectif est de responsabiliser les employés, de leur donner l'occasion d'apprendre des choses et de récompenser et reconnaître les employés qui proposent l'offre active de manière cohérente,
 - la collecte de données recueillies par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick dans le cadre de son enquête sur les soins actifs;
- des processus :
 - plaintes concernant les langues officielles :
Chaque plainte reçue du Commissariat aux langues officielles ou directement d'un patient ou d'un membre du public fait l'objet d'une enquête approfondie de la part de l'équipe chargée des langues officielles. Un suivi de la plainte est effectué avec le gestionnaire et les employés

concernés. Des mesures correctives sont mises en œuvre pour éviter que la situation ne se reproduise. Toutes les données recueillies au cours de ces enquêtes sont enregistrées dans le système de gestion des incidents d’Horizon à des fins de suivi.

- un engagement communautaire :
 - comité de liaison francophone et sous-comités locaux,
 - partenariat avec la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick,
 - liaison avec le centre communautaire francophone local,
 - liaison avec les associations multiculturelles et les associations de nouveaux arrivants,
 - liaison avec le Mouvement acadien des communautés en santé du Nouveau-Brunswick;
- des services de traduction et d’interprétation (le cas échéant et si nécessaire).

Horizon dispose d’une équipe consacrée aux langues officielles composée d’un directeur régional et de huit employés : quatre conseillers en langues officielles, trois tuteurs linguistiques et un employé de soutien administratif.

Malgré tout le travail accompli par Horizon au fil des ans pour s’assurer que l’organisation dispose du cadre et des outils dont elle a besoin pour réussir à fournir des services dans les deux langues officielles, notre organisation a encore des difficultés à surmonter.

Comme mentionné précédemment, Horizon est réparti sur près des deux tiers de la province. Cependant, ces zones géographiques sont des zones où les francophones vivent en situation minoritaire. Les francophones vivant dans des régions telles que Saint John, Fredericton et Miramichi représentent un faible pourcentage de la population totale de ces régions. Il est donc particulièrement difficile de recruter du personnel bilingue dans ces régions.

Depuis 2021-2022, Horizon a accès à des données sur les capacités linguistiques de son personnel grâce à l’outil de profil linguistique automatisé. Voici un aperçu du nombre moyen de nos employés bilingues en fonction de leur première langue pour le dernier exercice financier. Il s’agit d’une moyenne toutes zones confondues, qui n’inclut pas les médecins.

	Français (langue principale)	Français (langue seconde)	Nombre total d’employés
HORIZON	851	1 444	14 995
	5,7 %	9,6 %	15,3 %

Le recrutement dans le secteur des soins de santé est déjà un enjeu, avant même de tenir compte des exigences linguistiques. Le recrutement de personnel bilingue parlant les deux langues officielles est particulièrement difficile. De nombreux facteurs contributifs échappent au contrôle d'Horizon. La répartition démographique de la population constitue une difficulté. L'emplacement des établissements universitaires a une incidence sur le lieu où les diplômés décident de poursuivre leur carrière et de s'établir. L'efficacité du programme d'immersion et l'assimilation dans des familles francophones ont des répercussions sur notre main-d'œuvre actuelle et future.

Les étudiants qui aspirent à devenir médecins peuvent maintenant choisir d'étudier au Nouveau-Brunswick, en français ou en anglais. Les domaines dans lesquels ils peuvent actuellement rester au Nouveau-Brunswick pour terminer leur résidence sont limités. Actuellement, les diplômés de l'école de médecine peuvent poursuivre leur résidence localement en médecine interne, en médecine familiale et en psychiatrie. Par conséquent, Horizon et son homologue, le Réseau de santé Vitalité, doivent s'efforcer de ramener ces personnes dans la province pour qu'elles y exercent leur profession.

Il serait bénéfique pour nos futurs employés que les programmes d'études intègrent une formation aux compétences linguistiques et culturelles. Lorsqu'ils entreront sur le marché du travail, notre formation interne leur rappellera ce qu'ils ont déjà appris.

Dans les régions où le personnel de santé bilingue est rare et extrêmement difficile à recruter, il serait utile d'étudier le rôle que la technologie pourrait jouer dans la prestation de services d'interprétation afin que les membres du public puissent communiquer dans la langue de leur choix. Horizon fournit actuellement des services d'interprétation par téléphone et par vidéo dans plus de 240 langues, y compris la langue des signes. La loi en vigueur au Nouveau-Brunswick ne reconnaît pas l'interprétation comme un service de qualité égale, de sorte que les employés d'Horizon n'y ont recours qu'en dernier ressort pour les patients qui ont besoin de services en français. Nous pensons que les services d'interprétation doivent être utilisés lorsqu'aucun membre du personnel bilingue n'est immédiatement disponible afin de fournir des soins de qualité, d'assurer la sécurité des patients et d'améliorer leurs résultats.

En résumé, Horizon a élaboré un cadre solide pour soutenir la prestation de services dans les deux langues officielles. Les domaines dans lesquels Horizon bénéficierait de ressources, d'un financement et d'un soutien supplémentaires sont les suivants :

- amélioration de l'efficacité du programme d'immersion du Nouveau-Brunswick, augmentant ainsi le nombre de candidats bilingues potentiels;
- amélioration des programmes universitaires en y ajoutant une formation aux compétences linguistiques et culturelles afin que la future main-d'œuvre soit déjà consciente de la nécessité et de l'importance de fournir des soins linguistiquement et culturellement adaptés aux besoins du public;

- offre d'un financement pour des ressources de recrutement dédiées au recrutement de postes difficiles à pourvoir;
- offre d'un financement et des ressources spéciales pour établir de meilleurs partenariats avec les minorités linguistiques que nous servons;
- offre d'un financement et de ressources réservés à la collecte de données sur les besoins précis des groupes minoritaires afin que la planification des programmes puisse être plus ciblée sur les besoins adéquats, au bon moment et au bon endroit;
- offre d'un financement et des ressources en particulier pour maximiser la télémédecine et les technologies modernes afin de fournir des soins aux patients dans la langue de leur choix.

En terminant, je tiens à remercier les membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles d'avoir donné à Horizon l'occasion de présenter notre travail et nos enjeux, et de faire connaître les mesures de soutien qui peuvent contribuer à améliorer l'accès aux services de santé dans les deux langues officielles dans notre province. Horizon reste ouvert au dialogue dans le cadre de la poursuite de cette étude. Horizon s'engage à respecter toutes les exigences prévues par la *Loi sur les langues officielles* et reconnaît le rôle vital que joue la langue dans la qualité des services que nous fournissons, minimisant ainsi les risques pour les patients, améliorant les résultats pour les patients et garantissant des soins centrés sur la personne.

Cordialement,

Margaret Melanson

Présidente-directrice générale du Réseau de santé Horizon

PB/pb